

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Gestão de Reclamações é um instrumento que visa a melhoria contínua dos serviços prestados aos Clientes da SelectSafety, Lda., no estrito cumprimento disposto na Lei nº 7/2019, de 16 de janeiro e das Normas e Regulamentos da ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Pensões.

Artigo 1º

Reclamação

1. Para efeitos da presente política, entende-se por “Reclamação” a manifestação de discordância em relação a posição assumida por mediador de seguros ou de seguros a título acessório, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por estes, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2. Excluem-se do conceito de “reclamação” e do âmbito desta política as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 2º

Contacto

As reclamações dirigidas à SelectSafety, Lda. devem ser dirigidas à “Gestão de Reclamações” e efetuadas através dos seguintes meios:

a) Endereço Postal:

Apartado 1003

EC Maia – 4471-909 Maia

b) Endereço Eletrónico:

reclamacao@selectsafety.pt

Artigo 3º

Requisitos Mínimos da Reclamação:

As reclamações dirigidas à SelectSafety, Lda. devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro suporte duradouro do qual fique registo escrito ou gravado;
- b) Apresentação por escrito ou por qualquer outro suporte duradouro do qual fique registo escrito ou gravado;
- c) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- e) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- f) Número de documento de identificação do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- g) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- h) Data e local da reclamação.

Artigo 4º

Tramitação da Gestão da Reclamação

1. Quando a reclamação não cumpra os requisitos mínimos enunciados, o reclamante será notificado para completar os elementos em falta, no prazo de 10 dias.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Reclamação não será admitida quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número anterior;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto

da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;

c) a reclamação reitere outra anterior, apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria, que já tenha sido objeto de resposta;

d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé, o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório ou ser totalmente desprovida de fundamento.

3. A ausência da entrega dos elementos em falta, após a notificação efetuada nos termos do n.º.1, determina o arquivamento da.

Artigo 5º

Prazos

1. A reclamação será gerida de forma idónea e imparcial e será objeto de resposta escrita no prazo máximo de 20 dias, podendo este prazo ser alargado para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data de receção da reclamação completa com os requisitos mínimos exigidos.

2. Em caso de impossibilidade de cumprimento dos prazos definidos, a Gestão de Reclamações comunicará ao reclamante o fundamento que de tal impossibilidade, a previsão de data de conclusão da análise da reclamação e da respetiva resposta e as diligências que justificam a prorrogação do prazo.

Artigo 6º

Garantias

1. A SelectSafety, Lda. garante que:

a) A gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante;

b) os colaboradores que intervêm na gestão dos processos relativos às reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada.

2. A gestão de reclamações pela SelectSafety, Lda. não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

Artigo 7º

Modelo Organizacional

1. Sem prejuízo de o tratamento e apreciação poder ser efetuado pelas unidades orgânicas relevantes, se aplicável, as reclamações são centralizadas pela função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta, quer esta seja, ou não, instituída de forma autónoma em conformidade com o disposto nas alíneas a) ou b) do n.º 1 do artigo 35.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R.
2. Perante a receção de uma reclamação deverão verificar-se os seguintes procedimentos:
 - a) Reclamação Verbal
 - i) Receber a reclamação do cliente e informá-lo de que, sem prejuízo do procedimento referido no seguinte parágrafo para efeitos de registo, a reclamação deverá ser formalmente apresentada pelo reclamante por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, conforme se prevê no n.º 1, do artigo 39.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, remetendo-lhe posteriormente, por via postal ou eletrónica, o formulário de reclamações, em suporte físico ou eletrónico, conforme modelo em anexo;
 - ii) Registrar, de igual modo, a ocorrência no formulário de reclamações, em suporte físico ou eletrónico, conforme modelo em anexo, identificando o cliente e fazendo uma breve descrição da reclamação por ele apresentada, da situação em que a mesma se encontra (resolvida ou não resolvida), eventuais ações a realizar e outras informações que permitam compreender melhor a situação ocorrida;
 - iii) Encaminhar a ocorrência para a função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta, no caso em que esta não seja exercida pelo próprio, completando, e/ou fazendo menção de elementos necessários à sua apreciação que eventualmente não tenham sido referidos pelo cliente;
 - b) Reclamação por carta, fax ou e-mail

- i) Receber a reclamação do cliente, informando e/ou entregando-lhe previamente, se possível e de preferência, o formulário de reclamações conforme modelo em anexo;
 - ii) Encaminhar a reclamação para a função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta, no caso em que esta não seja exercida pelo próprio, completando e/ou fazendo menção de elementos necessários à sua apreciação que eventualmente não tenham sido referidos pelo cliente;
 - iii) Caso a reclamação tenha sido resolvida no contacto direto com o cliente, informar desse facto a função responsável pela sua gestão, na circunstância em que esta não seja exercida pelo próprio.
- c) Livro de Reclamações
- i) Disponibilizar o Livro de Reclamações em suporte de papel sempre que solicitado pelo cliente, informando-o de que poderá igualmente apresentar a reclamação, em alternativa, através do Livro de Reclamações Eletrónico acessível em www.livroreclamacoes.pt;
 - ii) Após o registo da reclamação pelo cliente, entregar-lhe o duplicado da reclamação efetuada no Livro de Reclamações em suporte de papel;
 - iii) Registrar a reclamação no formulário de reclamações, em suporte físico ou eletrónico, conforme modelo em anexo, identificando o assunto, canal de entrada e função ou colaborador visado e fazendo uma breve descrição da reclamação apresentada pelo cliente;
 - iv) Encaminhar de imediato o original da reclamação, conjuntamente com o formulário da reclamação, conforme modelo em anexo – devidamente preenchido –, para a função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta, no caso em que esta não seja exercida pelo próprio, de modo a cumprir os prazos legalmente estipulados para o efeito;
 - v) Manter o triplicado no Livro de Reclamações em suporte de papel.
- d) Adicionar informação

Sempre que seja necessário adicionar informação a uma reclamação já registada, dever-se-á aceder ao respetivo processo e registar o aditamento em questão.

3. Para uma resolução célere e eficiente das reclamações recebidas, devem verificar-se os seguintes procedimentos por parte da função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta:

- a) Receber a reclamação diretamente do cliente ou que foram encaminhadas pelas unidades orgânicas e/ou colaboradores envolvidos, se aplicável;
- b) Promover a resolução das reclamações recebidas contactando, para tal, as unidades orgânicas e/ou colaboradores que em cada caso, se justifiquem;
- c) Redigir a resposta ao cliente, ou a sua minuta, na circunstância em que a sua apreciação seja efetuada por uma unidade orgânica e/ou colaborador distinto;
- d) Enviar e registar a resposta ao cliente;
- e) Caso a reclamação tenha sido efetuada no Livro de Reclamações em suporte de papel, enviar o original da reclamação e a cópia da resposta enviada ao reclamante, à ASF, no prazo definido;
- f) No caso de reclamações recebidas da ASF, enviar ao órgão de supervisão a cópia da resposta remetida ao cliente, no prazo definido (15 dias úteis);
- g) Enviar informação à ASF sempre que solicitada;
- h) Após conclusão do processo de reclamação proceder ao seu arquivo eletrónico por um prazo mínimo de 5 anos.